مقياس
الإحتراق النفسى المهنى

إعداد

الدكتور **فرج عبد القادر طه** و الدكتور **السيد مصطفى راغب**



مكتبة الأنجلو المصرية

مقياس
الإحتراق النفسى المهنى

إعداد

الدكتور **فرج عبد القادر طه** و الدكتور **السيد مصطفى راغب**



مكتبة الأنجلو المصرية

بطاقة فهرسة

فهرسة أثناء النشر إعداد الهيئة المصرية العامة لدار الكتب والوثائق القومية ، إدارة الشئون الفنية .

طه ، فرج عبد القادر .

مقياس الاحتراق النفسي المهني ، تأليف : فرج عبد القادر طه ، السيد مصطفى راغب . – ط١ . –

القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية ، ٢٠١٠ .

٦٤ ص ، ١٧× ٢٤ سم

١- ضغط العمل – اداة تنفيذية ٢- العمل – الجوانب النفسية

٣- القصام ٤- الاضطرابات النفسية

أ- راغب ، السيد مصطفى (مؤلف مشارك) ب- العنوان

رقم الإيداع : ١٤٠٤٢ – ٢٠١٠

ردمك : ٦-٢٦٧٤-٠٥-٩٧٧ تصنيف ديوى : ٦٥٨,٤٠٩٥

المطبعة : مطبعة ابناء وهبه حسان

الناشر : مكتبة الانجلو المصرية

١٦٥ شارع محمد فريد

القاهرة – جمهورية مصر العربية

ت : ٢٣٩١٤٣٣٧ (٢٠٢) ؛ ف : ٢٣٩٥٧٦٤٣ (٢٠٢)

E-mail : angloebs@anglo-egyptian.com
Website : www.anglo-egyptian.com

الفهرس

تقديم

ظاهرة الإحتراق النفسي من الظواهر التي تحدث عنها العلماء من عقود طويلة؛ على أنها أحد الأعراض التي تنتشر بين مرضى الفصام، باعتباره مرضاً نفسياً عقلياً خطيراً يؤدي بالفرد إلى أن تحترق نفسيته ويتدهور عقله وتفكيره. وتضطرب علاقاته بالواقع المحيط به فلا يعود يدركه على النحو السليم، حتى أنه قد يدرك أقرب أقربائه على أنه عدو لدود؛ فهذا أبوه أو أخوه يحاول قتله بدس السم له؛ وهذا إبنه يحاول الإيقاع به لدى السلطات لسجنه أو اعتقاله أو إعدامه...، وكأننا في هذه الحالة أمام شخص (أو عقل أو نفسية) أشبه ما يكون بآلة حُرق محركها من كثرة استعمالها وسوء صيانتها أو تعرضها لحادث خطير، فأصبحت غير قادرة على السير، عاجزة عن أداء وظيفتها الأساسية. وهكذا يصبح الفرد الذي أُصيب بالإحتراق النفسي.

ومن بضع عقود قليلة (ربما لاتزيد عن الأربعة) استعار علماء النفس الصناعي مصطلح الإحتراق النفسي **Burnout** لمجال اهتماماتهم ليصفوا به حالة العامل الذي يتدهور نفسياً وعقلياً وجسمياً، بحيث لايعود قادراً على أداء عمله بالكفاءة التي كان عليها من قبل، إذ تضطرب حالته النفسية؛ فيهمل عمله وتضطرب علاقاته في العمل ويعتل تفكيره، وتهاجمه الأمراض الجسمية والعلل النفسية، ويصبح غير صالح للاستمرار في العمل ولا مزاولته. ويرجع كثير من العلماء حالة مثل هذا العامل غالباً إلى معاناته من ضغوط عمل تفوق احتماله لفترة طويلة، إنهار على أثرها إلى حالة الإحتراق النفسي هذه.

ومن هنا لفتت هذه الحالة أنظار المتخصصين النفسيين لقياسها وتشخيصها وبحثها؛ ومحاولة فهمها وعلاجها والسيطرة عليها. مما لفت الأنظار إلى أهمية إنشاء مقاييس علمية لقياس ظاهرة الإحتراق النفسي تساعدهم في ذلك. ونأمل أن يكون مقياسنا هذا محاولة في هذا الاتجاه، والله ولي التوفيق.

فرج عبد القادر طه - السيد مصطفى راغب

تعريف في تمهيد

إستخدم مصطلح الإحتراق النفسى فى مجال علم النفس الصناعى والإدارى والمهنى لأول مرة بالسبعينيات من القرن الماضي؛ أثناء مناقشات فرويدنبرجر Fruedenberger – وهو أول من عرف مفهوم الإحتراق النفسى وطبقه على العاملين بالمجال الإكلينيكى– لفهم حالة الضغوط الشديدة لديهم المرتبطة بعملهم بمجال الرعاية الصحية. وكانت أولى المقالات عن الإحتراق النفسى تلك التى ظهرت بمنتصف السبعينيات، حيث لاحظ فرويدنبرجر (١٩٧٥) أن العديد من المتطوعين الذين يعملون معه يخبرون إنهاكًا واستنزافًا انفعاليًا متدرجًا، وأنهم يفقدون دافعيتهم والتزامهم تجاه العمل. وقد استغرقت عملية الإنهاك قرابة العام صوحبت بمجموعة من الأعراض البدنية والعقلية، واستخدم فريدنبرجر مصطلح الإحتراق النفسى ليوضح تلك الحالة العقلية من الإنهاك. ويعرف الإحتراق النفسى بأنه الإنهاك البدنى والعقلى والإنفعالى، وغياب الارتباط بالعمل، واللاإنسانية Dehumanization فى التعامل، والإنجاز المنخفض. وبمقاله عن الإحتراق النفسى لفريق العمل وصف المؤشرات الدالة على الإحتراق النفسى، وهى المؤشرات البدنية (التعب، والمرض، والصداع، والأرق، وآلام المعدة)، والعلامات السلوكية (الغضب السريع، والإحباط، وعدم القدرة على ضبط المشاعر، والشك، والبارانويا، وسلوك المجازفة، وإساءة استعمال الأدوية، والتفكير المتصلب، والسلبية، والإكتئاب، والإنعزال). كما أشار إلى أن طبيعة المحترق نفسياً تميل إلى الإخلاص والإلتزام (Philip, 2004, Baird, 1999).

وتبع ذلك الجهد لفرويدنبرجر الجهد الرائد لكريستينا ماسلاش Cristina Maslach في أبحاث ودراسات الإحتراق النفسى المهنى بدءاً من عام (١٩٧٦)، حيث بدأت في بحث وتعميم مفهوم الإحتراق النفسي مع من يتعاملون بصورة أساسية مع الأفراد خاصة في مجال المهن الصحية والاجتماعية. وكانت الدراسة الأولى لها تلك التى عنيت ببحث الإحتراق النفسي مع من يتعاملون مع الأفراد (عام١٩٧٦) . واستنتجت ماسلاش من نتائجها أن الإحتراق النفسي يحدث على مستوى فردى وهو خبرة نفسية داخلية تتضمن مشاعر واتجاهات ودوافع وتوقعات معينة. (Maslach, 1982)

ثم جاء بعد هذه الدراسة العديد من الدراسات التى ساهمت بصورة كبيرة في التعريف بالمفهوم والعوامل المرتبطة به والمهن المنتشر بها. ومازالت بحوثها فيه حتى الآن متوالية؛ وهي المرجع الرئيسى للباحثين في زملة الإحتراق النفسي بالعمل.

والإحتراق النفسى مشكلة توجد في كثير من المهن ولكنها تنتشر بصورة خاصة في المهن الاجتماعية والإنسانية (والتى تعمل على مساعدة الناس والأخذ بأيديهم Helping Professions). وهى موجودة لدى المدرسين والإداريين والأطباء والممرضين ورجال الشرطة وغيرهم من كل من يقع عليهم عبء زائد ومسئولية عن رفاهية الآخرين ورعايتهم. وحين تقع تلك المسئولية على قمة مجموعة الضغوط التى تتراكم من نشاطات العمل الروتينية. وحينما توجد تلك المسئولية الثقيلة مع المصادر والقدرات المحدودة للفرد، وساعات العمل الطويلة،وظروف العمل المحبطة، والمطالب غير المنطقية من متلقى الخدمة؛ يؤدى ذلك كله إلى ضغط ومشقة مزمنة؛ وفي آخر المطاف إلى الإحتراق النفسي (Dworkin, 1987).

وركزت بحوث الإحتراق النفسى فى بدايتها على المهن الإنسانية وعلى من يقدمون بحكم عملهم خدمات للأفراد تتطلب الكثير من الطاقة الانفعالية والتعاطف؛ مثل الأطباء والمدرسين والممرضين والعاملين بأقسام الطوارئ وغيرهم. وكان تركيز الدراسات على الإحتراق النفسى للعاملين نتيجة المطالب الانفعالية الزائدة المرتبطة بطبيعة عملهم. ولكن حاليًا ومع زيادة عدد الدراسات التى أُجريت على زُمْلَة الإحتراق النفسى، ومع تنوع ميادين العمل التى بحث وجوده بها، تبين وجوده بجميع أماكن العمل وأشكالها. كما تبين أن المطالب والحاجات الانفعالية لمتلقى الخدمات ليست هى الوحيدة المسئولة عن ظهوره. وليس أدل على ذلك من أن كرستينا ماسلاش صاحبة الجهد الأشهر عالميًا فى بحوث الإحتراق النفسى وصاحبة المقاييس الأوسع انتشارًا فى قياس الإحتراق النفسى جعلت لمقياسها للإحتراق النفسى ثلاث صور: الصورة الأولى منها تعنى بالإحتراق النفسى للمعلمين، والصورة الثانية تعنى بالإحتراق النفسى لمقدمى الخدمات الإنسانية مثل الأطباء ومقدمى الخدمات الاجتماعية وغيرهم، والصورة الثالثة تعنى بالإحتراق النفسى بصورة عامة.

ومن هنا تبدو أهمية مقياسنا الحالى؛ حيث أنه يقيس الإحتراق النفسى فى العمل بصورة عامة دون قصره على أعمال الخدمات الإنسانية فقط.

وحيث أن الإحتراق النفسى المهنى (في العمل) هو نتاج للفشل فى التوافق مع ضغوط العمل، وحيث أن ضغوط العمل تنتشر فى كل أنواع المهن والأعمال دون استثناء؛ فمن الطبيعى أن الفشل فى التوافق مع تلك الضغوط فى أى مهنة يمكن أن يقود لشعور أفرادها بالإحتراق النفسى عامة.

هذا؛ وهناك شبه اتفاق على تعريف زملة الإحتراق النفسي وإن تنوعت صياغات هذه التعريفات من حيث حديثها عن الزملة فى مهن محددة أو تركيزها على أحد مظاهرها. وستعرض لهذه التعريفات فيما يلى:

لغوياً : فإن مصطلح الإحتراق Burn-out يعرف بمفاهيم مادية ويرادف حالة توقف الإحتراق Combustion بسبب استهلاك أو نفاذ الوقود، واستخدم الوصف بصورة مجازية مع الأفراد لوصف حالة استنزاف الطاقة النفسية والبدنية للفرد (سهير فهيم الغباشى، ٢٠٠١)

ويحاول سيوتون Siw Tone أن يقرب المفهوم من خلال تعريفه الإحتراق النفسي بصورة مقاربة لتعريفه الفيزيقى بأنه كناية تستخدم بنطاق واسع لتصف حالة أو عملية الإنهاك النفسى تشبه خمود حريق أو انطفاء شمعة (Tone, 2002)

ويقدم فرج طه توضيحاً لمفهوم الإحتراق النفسى فيقول إنه يشير: «إلى الإنهاك الشديد الذى يصيب الفرد؛ نتيجة إنهماكه فى العمل غالبًا (ويترجمه فى مصر التعبير الدارج: حارق نفسه فى الشغل) . كما يشير أيضاً إلى انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التى تفوق احتماله سواء فى العمل أو الأسرة أو الظروف التى يتعرض لها، وكأن الفرد هنا ماكينة حرق محركها من كثرة الاستعمال (أو سوئه) أو من تعرضها لشيء طارئ. ولعل هذا يقابل حرق الدم فى تعبيرنا الدارج الشائع. ولقد استخدم هذا المصطلح فى الأصل للدلالة على المرضى الفصاميين المزمنين الذين تدهورت حالتهم إلى حد كبير فوصلوا إلى حالة شديدة من الإنسحاب من المجتمع، ومن البلادة إزاء الأحداث والواقع

والآخرين، مع هبوط النشاط وضعف الحركة». (فرج عبد القادر طه، ٢٠٠٩، ٦٧).

والتعريفات الأكثر استخداماً لوصف الإحتراق النفسى هى تعريفات كرستينا ماسلاش من خلال مجموعة دراساتها ومقالاتها منذ عام ١٩٨٠ حتى الآن؛ وهى تعريفات تركز على الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسى المتمثلة فى الإنهاك الانفعالى والتبلد فى العلاقات وانخفاض الكفاءة.

وإضافة إلى تعريف الإحتراق بأبعاده الثلاثة التى أشارت إليها ماسلاش؛ أُضيفَ أيضاً اعتبار أن الإحتراق عبارة عن ضغوط مزمنة. ففى التعريف الذى أورده Fernando Chac-on Fuertes, (2000) لماسلاش وجاكسون (1982) فإن الإحتراق النفسى هو عبارة عن ضغوط مشقة انفعالية مزمنة تظهر ملامحها الرئيسة فى الاستنزاف البدنى والنفسى، ووجود اتجاهات باردة ولاشخصية فى العلاقات مع الآخرين، والشعور بعدم الكفاءة عند مواجهة مهام يتطلب القيام بها .(Fuertes, 2000)

وفى تعريف أحدث ترى كرستينا ماسلاش C. Maslash (2001) أن الإحتراق النفسى هو الاستجابة طويلة المدى للضغوط الانفعالية وضغوط العلاقات بين الأشخاص فى العمل. ويتحدد الإحتراق النفسى بأبعاده الثلاثة وهى الإنهاك Exhaustion ، واللامبالاة وتباعد العلاقات Cynicism، وعدم الكفاءة Inefficacy . (Mas-lach, Schaufeli, Leite, 2001)

ونلاحظ فى التعريفين السابقين أن ماسلاش عرفت الإحتراق باعتباره شكلاً من أشكال الاستجابة للضغوط طويلة المدى، أو باعتباره هو نفسه رد فعل للضغوط الانفعالية المزمنة.

وقد قدم أيالا بينس وإليوت أرونسون Ayala Pines and Elliot Aronson تعريفاً أكثر اتساعاً للإحتراق النفسي يختلف عن تعريف ماسلاش وجاكسون، فقد أضافوا الأعراض البدنية إضافة إلى الأعراض الإنفعالية لوصف زُملة الإحتراق النفسي ولم يقصروا الإحتراق النفسى على العاملين مع الأفراد المهن الإنسانية. وقد وصفوا الإحتراق النفسى بأنه حالة من الإنهاك Exhaustion البدني والانفعالي والعقلي يسببها الإنهماك طويل المدى في المواقف ذات المطالب الانفعالية Emotional Demanding (Tone, 2002) (Pines & Aronson. 1988)

وتتفق تعريفات شيرنيس Cherniss مع تعريفات ماسلاش في اعتبار الإحتراق النفسى نتيجة أو استجابة للضغوط طويلة المدى. إلا أنه في تعريفاته يتعامل مع الإحتراق النفسى كأسلوب توافق سلبى مع ضغوط العمل، فقد عرف شيرنس Cherniss (1980) الإحتراق النفسى بأنه الانسحاب النفسى من العمل كاستجابة للضغوط الزائدة أو عدم الرضا؛ كما يعرفه بأنه أسلوب توافق Coping Strategy يُستخدم عندما تفشل جهود التوافق المباشرة مع الحدث Direct Action Coping. كما يصف الإحتراق النفسى (المهنى) بأنه العملية التى يتخلى فيها الفرد عن التزامه المهني بالعمل نتيجة للضغوط والمشقة التي يخبرها بعمله. (Cherniss, 1980)

وتجد كارول سميث Carol Smith (2004) على عكس كثيرين ترى أن المكون الأهم فى الإحتراق النفسى (المهنى) ليس هو الإنهاك الانفعالى بل برود المشاعر والتعامل بنقص فى الحميمية Distancing مع الأفراد. وتستخدم مصطلح الإحتراق النفسى لتصف زُملة الأعراض Syndrome التى تقف خلف التعب البدني من العمل الزائد والذى يُعد الضغط

والإنهاك الانفعالي جزءاً منها. ولكن الصفة الأساسية له هو التباعد وبرود المشاعر الذي يبدو في التعامل مع الضغط الزائد (Smith, 2004)

ويحدثنا رولاند ريجيو Ronald Riggio في كتابه: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي (ترجمة فارس حلمي، عمّان، دار الشروق، ١٩٩٩) عن الإحتراق النفسي المهني أو الإحتراق النفسي في العمل Job Burnout بشيء قريب من هذا؛ حيث يقول: «والأفراد الذين يعملون كثيراً، لساعات طويلة، ويتعرضون دائماً لمصادر ضغط عمل متباينة، لفترات طويلة، قد يصبحون ضحايا للعمل، ويشعرون بأنهم مستهلكون (مُحْترقون) Burnout. وهنا يبدأ إخلاص الفرد لمهنته يقل، ويبدأ في الانسحاب من العمل. ويمكن أن يصاحب عملية الانسحاب من العمل زيادة في مشاعر الإرهاق، وزيادة في معدلات التغيب، وانخفاض مستوى الأداء كماً وكيفاً (جيتز وجيرماير Gaines & Jer-mier 1983 وماسلاش Maslach 1982). وتحدث ظاهرة الإرهاق أوالاستهلاك Burn-out خلال ثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى: يحدث الإرهاق الانفعالي نتيجة لمتطلبات العمل الكثيرة جداً.

المرحلة الثانية: يفقد الفرد الحساسية الشخصية نحو الآخرين من حوله.

والمرحلة الثالثة والأخيرة: وتتميز (فيها) مشاعر الفرد بعدم الإنجاز، وهنا تظهر مشاعر الإحباط والعجز. ويشعر الفرد أو يعتقد في هذه المرحلة أن جهوده قد فشلت في تحقيق النتائج المطلوبة، وبالتالي؛ فإنه قد يكف عن المحاولة (جاكسون، وشواب، وشولير Jackson, Schwab & Schuler, 1986). كما يضيف ريجيو: «وأوضحت البحوث أن

الإرهاق أو الاستهلاك (الترجمة التي يستخدمها فارس حلمي لمصطلح الإحتراق النفسي Burnout) يظهر كثيراً في مجالات الخدمة الصحية (الأطباء والممرضات والموجهون)، والتعليم، والمرشدين الاجتماعيين، ورجال الشرطة (شيرنيس Cherness 1980) . ووجدت دراسة حديثة أُجريت على الممرضات اللواتي يشعرن بهذا النوع من الإحساس (الإرهاق والاستهلاك Burnout) أنهن لايتمتعن بإخلاص عال للمؤسسة، وأن تفاعلاتهن السلبية زادت مع الرؤساء (ليتر وماسلاش Leiter & Maslach, 1988)». (ريجيو، بدون تاريخ، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمّان، ١٩٩٩، ص٣٠٢) .

وفي اتجاه آخر نجد من يركز في تعريفه للإحتراق النفسي المهني على المكون الشخصي والهدف الذاتي من العمل لدى الأفراد، فيرون أن الإحتراق النفسي رد فعل لعدم إشباع العمل لحاجات الفرد، وتوقعاته والتي قد تكون غير واقعية. فنجد لاين ل دينشتن Lain L. Densten (2005) يعرف الإحتراق النفسي بأنه زُملة من الأعراض تنبعث من إدراك الفرد لحاجاته وتوقعاته غير المشبعة. وتتميز تلك الزملة بخيبة أمل متزايدة Disillusion مرتبطة بأعراض نفسية وبدنية تقلل من تقدير الذات وتزداد تدريجياً عبر فترة من الزمن (Bohorquez, 2005). كما نجد في تعريف إليزابيث بوركويز Elizabeth Bohorquez للإحتراق النفسي. حيث ترى أنه: الإنهاك للمصادر النفسية للفرد إذ يعمل الإحتراق النفسي على إنهاك الفرد عن طريق المجاهدة المفرطة في الوصول لبعض التوقعات غير الواقعية المفروضة من الذات أو من قيم المجتمع (Bohorquez, 2005)

ويمكن أن نرى الإحتراق النفسي المهني –مسترشدين بما سبق لنا عرضه مع رؤيتنا الخاصة–

على أنه: *زُمْلَة من الأعراض النفسية والبدنية تتميز بالإنهاك الانفعالي والبدني، واضطراب العلاقات الإنسانية بالعمل، وانخفاض كفاءة الفرد، والمشاعر السلبية تجاه العمل وما يرتبط به. وغالبًا ما تمتد الأعراض لخارج مكان العمل. ويحدث هذا كنتيجة واستجابة للضغوط الشديدة طويلة المدى بالعمل، أو لعدم التقارب بين توقعات الفرد وبين واقع العمل، أو بين مطالب العمل الانفعالية وبين مصادر وقدرات الفرد منها ومدى توافرها لديه.*

وبالضرورة سوف ينعكس الإحتراق النفسي المهني للفرد ويظهر أثره السلبي على مختلف جوانب حياته؛ وكأنه إحتراق نفسي عام، ليس قاصراً على كونه مهنيًا، وإنما المهنة أو العمل هما الأصل فقط والسبب الأساسي فيه.

هذا، مع ملاحظة أننا –بالقياس على التعريف السابق– ***يمكن أن نجد إحتراقًا نفسيًا عامًا، أو إحتراقًا أسريًا، أو إحتراقًا اجتماعيًا... وفقًا للسبب الأساسي الذي يوجد وراء الإحتراق النفسي لدى الفرد؛ أو للعامل الجوهري الذي تسبب في إيجاده وإظهاره.***

قياس الإحتراق النفسي

نحتاج في كثير من الحالات إلى قياس الإحتراق النفسي لدى الفرد أو الجماعات مثل مواقف التشخيص النفسي أو الإرشاد والعلاج أو تقدير الصلاحية للعمل أو الأجازات المرضية أو التقاعد... إلخ ...

والقائمة الأشهر والأوسع استخدامًا في قياس الإحتراق النفسي هي قائمة ماسلاش للإحتراق النفسي Maslach Burnout Inventory من إعداد كرستينا ماسلاش؛ وهي القائمة التي يوجد منها ثلاثة إصدارات: الإحتراق النفسي في المجال الطبي، والإحتراق النفسي في المجال التربوي، والإصدار العام. وتقوم فكرة القائمة على أساس وجود ثلاثة أبعاد رئيسية «للإحتراق النفسي المهني» هي:

(١) الإنهاك الانفعالي Emotional Exhaustion (الشعور بالإرهاق الوجداني واستنزاف الفرد في عمله)،

(٢) وفقدان الشعور بالشخصية Depersonalization (نمو اتجاهات سلبية وباردة نحو الذات والآخرين)،

(٣) والانجاز الشخصي السلبي Negative Personal Accomplishment (فقدان الشعور بكفاءة الذات وعدم الرضا عن انجازات الفرد).

وللقائمة عدة ترجمات بالبيئة العربية، والاستخدام الأكثر شيوعًا لها هو الخاص بالإصدار التربوي منها، واستخدم في العديد من الدراسات العربية بأكثر من دولة. وهناك

شبه إجماع على الأبعاد الثلاثة الرئيسة التي قدمتها ماسلاش، واتساق هذه الأبعاد في بعد عام للإحتراق النفسى. إلا أن القائمة لاتتسع لتشمل بعض مظاهر الإحتراق النفسي التى أكد عليها باحثون آخرون مثل افتقاد معنى العمل وعدم الشعور بقيمته (وهو الإحساس الذى أشار باحثون إلى أنه الإحساس الرئيسي وراء زُملة أعراض الإحتراق النفسى)؛ ومثل أيضاً المصاحبات الأخرى خارج نطاق العمل والمرتبطة بأعراض الإحتراق النفسى أو جزء منه.

والمقاييس العربية التى ترجمت في الإطار البحثي غالبيتها اتجهت لبحث الإحتراق النفسى لدى العاملين بالمهن الإجتماعية والإنسانية أو ما يطلق عليها العمل الوجدانى Emotional Labor؛ مثل المعلمين، والممرضين، والرياضيين، والإعلاميين. والعديد من هذه المقاييس ذات طبيعة تخصصية، تبحث فى الإحتراق النفسي داخل نطاق المهن التخصصية، مثل أن يتناول مقياس الإحتراق النفسي للمعلم (سلوك الطلاب، العلاقة بالإدارة، والمناهج، والعلاقة بالموجهين) وهى طبيعة نوعية لمقاييس لايصلح معها التعميم.

هذا؛ وتفتقد البيئة البحثية العربية مقياساً عامًا للإحتراق النفسى المهني يصلح للتعميم على معظم المهن بتناوله للمظاهر العامة المشتركة لزملة الإحتراق، ويمكن استخدامه مع المهن ذات المطالب الوجدانية (المهن الإنسانية) وغيرها فى نفس الوقت؛ بحيث لايتجاهل القسم العريض من المهن الأخرى وهى مهن الصناعة والمهن التي لاتتطلب التعامل المباشر مع الأفراد.

وقد أدى بنا ذلك إلى التفكير في إعداد مقياس للإحتراق النفسى المهني له المواصفات التالية:

(١) يراعي بيئة العمل المحلية.

(٢) يصلح للتطبيق على جميع المهن بما فيها المهن الصناعية.

(٣) يراعي ما استقر من فهم وإطار نظري للإحتراق النفسي عبر العقدين الماضيين، وخاصة في أبعاده ومظاهره الرئيسية شبه المتفق عليها، إضافة لرؤيتنا الخاصة.

(٤) يتيح دراسة الإحتراق النفسي لدى قطاع عمل عريض جداً، لم يُنتبه لدراسة مظاهر إحتراقه النفسي (قطاع الصناعة) والتعرف على سيكولوجية تلك الزملة لديهم ومدى تشابهها واختلافها مع مظاهرها في بيئات عمل أخرى، في بحوث ودراسات لاحقة.

(٥) يستفيد مما أتيح الحصول عليه من مقاييس للإحتراق النفسي؛ سواء في ذلك أكانت باللغة العربية أم كانت بغيرها.

وصف مقياس الإحتراق النفسي المهني وتصحيحه

[الإحتراق النفسي في العمل]

يتكون مقياس الإحتراق النفسي المهني -الذى نطرحه الآن- من مقياس كلى للإحتراق النفسي في العمل يشتمل على خمسة مقاييس فرعية. وهكذا؛ فإن المقياس مكون على النحو التالي:

أولاً: المقياس الكلى للإحتراق النفسي:

يتكون المقياس الكلى من ٦٢ عبارة أو بندا -على نحو ما سوف ترد فيما بعد عند الحديث عن تعليمات المقياس وفقراته- تقيس الإحتراق النفسي المهنى. والدرجة المرتفعة عليه تشير إلى ارتفاع في الإحتراق النفسي، بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض في الإحتراق النفسي. وبالتالي فإن ارتفاع الدرجة يشير إلى شدة معاناة الفرد من زُمْلَة أعراض الإحتراق النفسي المهنى، أو إلى شدة إحتراق الفرد في العمل، والتى تتمثل في مجموعة من الأعراض النفسية والبدنية تتميز بالإنهاك الانفعالي والبدني واضطراب العلاقات الإنسانية بالعمل، وشعور الفرد بانخفاض كفاءته المهنية، ووجود المشاعر السلبية تجاه العمل. وتمتد الأعراض لخارج مكان العمل حيث يعانى الفرد من اضطراب في العلاقات الاجتماعية والأسرية وغيرها. والدرجة المنخفضة على المقياس تشير إلى انخفاض معاناة الفرد من تلك الأعراض.

ثانياً: المقاييس الفرعية:

١ – **مقياس الإنهاك النفسي والبدني**: ويتكون المقياس من مجموعة من العبارات عددها ٢١ عبارة، أرقام (١، ٣، ٦، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٧، ١٨، ١٩، ٢١، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٣٤، ٣٥، ٣٩، ٤٦، ٥٧، ٥٨، ٦٢)، والعبارات جميعها في اتجاه قياس الإنهاك النفسي، والدرجة المرتفعة على المقياس تشير إلى معاناة الفرد النفسية والبدنية من عمله وشعوره بفقدان الطاقة وإحساسه بأن طاقته الانفعالية والبدنية قد استهلكت. ويترافق ذلك مع مشاعر التوتر والإحباط والضيق وكره العمل، والعديد من الاضطرابات البدنية مثل الصداع وآلام الظهر والشعور بالإرهاق والاستيقاظ من النوم متعباً وفقدان الطاقة اللازمة للقيام بمهام إضافية في العمل.

٢ – **مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل**: ويتكون المقياس من ١٠ عبارات، أرقامها (٥، ١٥، ٢٦، ٣٦، ٣٧، ٤٧، ٥٤، ٦٣، ٦٦، ٦٨). والعبارات جميعها في اتجاه قياس اللامبالاة واضطراب العلاقات. والدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير إلى وجود علاقات سلبية وباردة ومضطربة بين الفرد وبين زملائه في العمل، أو مع من يتعامل معهم ببيئة عمله؛ فيعاني الفرد من سرعة الغضب والشك والريبة والاستهتار بالعلاقات مع من يتعامل معهم في بيئة عمله، وتسود لديه مشاعر البلادة والاستهتار واللامبالاة.

٣ – **مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الانجاز**: ويتكون المقياس من ١٠ عبارات، أرقامها (٧، ٢٠، ٢٨، ٣١، ٤٣، ٥٠، ٥١، ٥٩، ٦٩، ٧١). والعبارات جميعها في اتجاه قياس الشعور بانخفاض الكفاءة والانجاز. والدرجة المرتفعة على المقياس تشير

إلى شدة معاناة الفرد من وجود وجهة نظر سلبية عن نفسه وقدرته على العمل بوظيفته، وشعوره بأنه غير مناسب وغير منتج في عمله، وإحساسه بتدني كفاءته المهنية وانخفاض مستوى انجازه.

٤ – **مقياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل:** ويتكون المقياس من ١٥ عبارة، أرقامها (٢، ٤، ٨، ١٠، ٢٢، ٢٩، ٣٢، ٣٣، ٤٤، ٤٨، ٥٢، ٥٣، ٥٦، ٦٠، ٦٥). والعبارات جميعها في اتجاه قياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل في نظر العامل. والدرجة المرتفعة على المقياس تشير إلى وجود اتجاهات سلبية للفرد نحو عمله، وشعوره بانخفاض قيمة هذا العمل وعدم جدواه، وأنه في الوظيفة الخطأ بالنسبة له، وعدم رضى الفرد عن سياسات وإدارة العمل، ورغبته في ترك العمل، والشعور بعدم الراحة أثناء الوجود بالعمل.

٥ – **مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية:** ويتكون المقياس من ٦ عبارات، أرقامها (٢٧، ٤١، ٤٢، ٤٩، ٦١، ٧٠). وعبارات المقياس جميعها في اتجاه قياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية. والدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير إلى التأثير السلبي للعمل على باقي جوانب حياة الفرد الإجتماعية والأسرية، وعدم وجود الكثير من الوقت لقيام الفرد بكثير من شئونه الخاصة بسبب انشغاله في العمل، واضطراب العلاقات الأسرية والحميمية بسبب إنهاك الفرد وانشغاله في عمله.

تصحيح المقياس:

أما في تصحيح مقياس الإحتراق النفسي الكلي ومقاييسه الفرعية (الخمسة) فقد أخذنا

بمدرج ليكرت لبدائل الاستجابات على البنود حيث كانت بدائل الاستجابات خمسة هي: (١)تنطبق دائماً؛ وتعطى ٥ درجات. (٢)تنطبق غالباً؛ وتعطى ٤ درجات. (٣)تنطبق أحياناً؛ وتعطى ٣ درجات. (٤)تنطبق نادراً؛ وتعطى درجتان٢ . (٥)لاتنطبق أبداً؛ وتعطى درجة واحدة ١ .

وتجمع درجات البنود جميعاً معاً لتصبح الدرجة الكلية الخام لمقياس الإحتراق النفسي المهني؛ لتشير إلى مدى الإحتراق النفسي في مجال العمل وذلك بتحويلها إلى درجة تائية حسب جداول المعايير الواردة بعد (في جدول رقم ١٩) . وكلما ارتفعت درجة المفحوص على المقياس دل ذلك على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لديه.

ويمكن عمل صفحة نفسية عند الرغبة في عمل دراسة تشخيصية مقارنة لجوانب ومظاهر الإحتراق النفسي المهني عند فرد معين أو مجموعة معينة أو مؤسسة عمل ما، وذلك بالنظر إلى درجة كل مقياس فرعي على حدة في ضوء متوسطه الحسابي وانحرافه المعياري، على أساس ما هو وارد في الجدول رقم (١٧)، أو رقم (١٨) حسب ما هو أنسب؛ ومقارنة المقاييس الفرعية بعضها مع بعض على نفس الأساس.

إجراءات إعداد المقياس وتقنينه

تمت الإجراءات والدراسات والخطوات النظرية والتجريبية والميدانية والإحصائية التالية أثناء إعداد المقياس وتكوينه وتقنينه؛ حتى نستطيع عمل مايلزم لبنائه وتكوينه من إجراءات وتجارب وتعديلات على صوره الأولى حتى استقر إلى الصورة النهائية التي تحدثنا عنها سابقاً، والتي أصبحت الآن صالحة للاستخدام بدرجة مقبولة لأغراض البحث العلمي، وقياس وتشخيص الإحتراق النفسي المهني لدى الأفراد والجماعات والمؤسسات؛ (وسوف نورد نص المقياس فيما بعد).

(١) فكانت البداية مراجعة نظرية مكتبية لتراث ظاهرة الإحتراق النفسي وبعض الكتابات المرتبطة بموضوعها والمقاييس المتاحة لقياس الظاهرة سواء بالعربية أو بالأجنبية، خاصة قائمة ماسلاش للإحتراق النفسي، وقائمة بيفرلي بوتر وبعض ما أتيح على شبكة الانترنت من مقاييس للإحتراق النفسي. ثم استقر رأينا على التعريف السابق للإحتراق النفسي المهني مسترشدين في ذلك بقراءاتنا السابقة وبرؤيتنا الخاصة للظاهرة.

(٢) أعددنا -في ضوء ماسبق، وفي ضوء الأبعاد التي تحدث عنها التراث لظاهرة الإحتراق النفسي ومسبباتها ومظاهرها وأبعادها- ٨٨ فقرة أو بنداً كصورة أولية نجري عليها ما يلزم من دراسات تجريبية؛ يستتبعها التعديلات اللازمة على البنود من حيث التنقيح والحذف والإضافة والتعديل لكي تصبح في النهاية صالحة للدخول في بناء المقياس وتكوينه. ولقد استوحينا من هذا العدد حوالي الثلث من مقاييس

سابقة للإحتراق النفسي؛ وأضفنا حوالي الثلاثين من وضعنا واجتهادنا.

(٣) طبق الاستبيان على خمس عشر فرداً للتأكد من وضوح العبارات وفهمها فهماً صحيحاً. وأسفر هذا عن تغيير صياغة بعض العبارات بأسلوب أكثر سهولة، وفهما من جانب المفحوصين.

(٤) تم بعد ذلك استكمال دراسة عمليات التقنين المختلفة –والتي نعرضها فيما يلي– على عينة من ١٠٠ فرد؛ (٤٥) من العاملين بشركة بهجت للإليكترونيات بمدينة السادس من أكتوبر، و(٥٥) من العاملين بمصانع تكس–سالمكو للنسيج بمدينة العاشر من رمضان على النحو الوارد فيما يلي:

أولاً : التحليل العاملي للمقياس

تم إجراء عمليات التحليل العاملي Factorial Analysis على بنود مقياس الإحتراق النفسي بهدف محدد وهو التعرف على مدى صدقه العاملي وإمكانية استخراج عامل عام، ومدى شيوع هذا العامل العام بين بنود المقياس، ومعرفة البنود غير المشبعة عليه؛ إلى جانب التعرف على العوامل الطائفية المستخرجة [الإنهاك النفسي والبدني- اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل- الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز- عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل- المصاحبات الاجتماعية والأسرية].

وقد أُجرى التحليل العاملي بطريقة المكونات الأساسية Component Principles لبنود المقياس على أساس الجذر الكامن واحد صحيح. وكانت نتائج التحليل كما هي معروضة بجدول رقم (١).

جدول رقم (١)

العوامل المستخرجة ونسب التباين (ن = ١٠٠)

العوامل	نسبة التباين الكلي ٪	نسبة التباين ٪
١	٢٠,٢٣٠	٢٠,٢٣٠
٢	٢٤,٩٥٠	٤,٧٢٠
٣	٢٩,١٢٢	٤,١٧٢
٤	٣٢,٧٦٥	٣,٦٤٣
٥	٣٦,١٠٩	٣,٣٤٤
٦	٣٩,١٦٥	٣,٠٥٦

وتشير نتائج الجدول رقم (١) إلى استخراج عامل عام شائع حاز على نسبة تباين تصل إلى ٢٠ ٪ من التباين الكلي، و٥ عوامل طائفية. وحازت جميع العوامل على تباين كلي قدره ١٦٥ ,٣٩ ٪.

– وقد أسفر التحليل العاملي عن استبعاد ٢٦ بنداً لم يكن لها تشبع مقبول على العامل العام واستبقاء الـ ٦٢ بنداً فقط المشبعين على العامل العام. وكان المعيار أن يكون تشبع البند على العامل لايقل عن (٠,٣).

ثانياً: الاتساق الداخلي للمقياس

قمنا بحساب الاتساق الداخلي لكل مقياس من المقاييس الفرعية كل على حدة،ثم للمقياس الكلي (العام)؛ وذلك في صورته المستخرجة من التحليل العاملي. وقد حسب اتساق كل مقياس فرعي مع البنود التي تمثله في المقياس الكلي (أو العام)؛ عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل بند وبين مجموع بنود المقياس الفرعي؛ والتعرف على دلالات الارتباط بينهما، ثم حساب اتساق كل بند من بنود المقياس الكلي (جميع البنود الـ ٦٢) مع المقياس العام (الكلي)؛ ممثلاً في مجموع درجات بنود المقياس كوحدة متكاملة. فكانت نتائج ذلك كما يلي:

(١) الاتساق الداخلي بين "مقياس الإنهاك النفسي والبدني"، وبين كل من بنوده:

تتضح نتائج دراسة الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي وبنوده التي تمثله على نحو ما نعرضها في الجدول رقم (٢). وتشير إلى درجة عالية من الاتساق.

سوف نستخدم رموز الدلالات الإحصائية الواردة هنا كما يلي:

* تعني أن معامل الارتباط أو الفروق دالة عند مستوى (٠,٠٥).

* * تعني أن معامل الارتباط أو الفروق دالة عند مستوى (٠,٠١).

* * * تعني أن معامل الارتباط أو الفروق دالة عند مستوى (٠,٠٠١) أو أقل.

مع ملاحظة أنه كان من الأفضل وضع هذا التعقيب أسفل الصفحة التالية لكن حكمتنا ضرورات الطباعة.

جدول رقم (٢)

معاملات الارتباط بين مقياس الإنهاك النفسي والبدني

وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

بنود مقياس الإنهاك النفسي والبدني	معامل ارتباط البند مع المقياس
أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابلني	٠,٥٤٧ ***
أنا غير راض عن حياتي	٠,٤٨٤ ***
كثير من مشاكلي النفسية سببها عملي الحالي	٠,٤٦١ ***
أعاني من الأرق	٠,٤٨٥ ***
أشعر باليأس من نوعية عملي	٠,٧١٧ ***
معظم أفكاري عن عملي الحالي سلبية	٠,٦٥٥ ***
يضايقني أن عملي ثقيل علي من الناحية النفسية	٠,٦٦٩ ***
أصبحت أكثر كآبة وحزناً منذ تسلمت عملي الحالي	٠,٦٧٨ ***
أنا متضايق من عملي	٠,٧٦٣ ***
أشعر بضيق في يوم العمل الأول من كل أسبوع	٠,٤٩٢ ***
أشعر كأنني قد أفنيت كل صحتي في العمل دون فائدة	٠,٦٦٥ ***
أصبحت أكثر توتراً بسبب عملي	٠,٦٥٤ ***
أشعر بأني أكره عملي	٠,٧٠٣ ***
قلت قدرتي على تحمل النكات التي تقال علي	٠,٤٢٢ ***
أجد نفسي متضايقاً من عملي	٠,٧١٥ ***
أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل	٠,٧٥٠ ***
أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية	٠,٤٣٢ ***
أشعر بالتعب عند قيامي من النوم وشعوري بمواجهة يوم عمل آخر	٠,٥٤٨ ***
يجعلني عملي هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة	٠,٤٦٨ ***
أعاني أحياناً من كثرة النوم	٠,٢٨٨ **
أشعر بالتعب بسرعة من العمل	٠,٣٦٨ ***

(٢) الاتساق الداخلي بين "مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل"، وبين كل من بنوده:

وتتضح نتائج الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي والبنود التي تمثله؛ كما هو واضح في الجدول رقم (٣)؛ مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٣)

معاملات الارتباط بين مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل

وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس
أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائي بالعمل	٠,٣٧١ ***
من أعمل معهم لايقدرون إنتاجي ومجهودي في العمل	٠,٦٢٣ ***
أقابل كثيرا من مشكلات العمل بالسخرية والتهكم	٠,٥١٦ ***
أتعامل بشك وريبة مع الأفراد في عملي	٠,٥٤٣ ***
أدخل في صراعات كثيرة في عملي	٠,٤٨٣ ***
يتعبني التعامل مع الناس	٠,٣٧٠ ***
من أعمل معهم لايتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض	٠,٤١٦ ***
فقدت قدرتي على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم	٠,٦٠٢ ***
أرى أن زملائي في العمل لايقدرونني	٠,٥٧٢ ***
أرى أن رؤسائي في العمل لايقدرونني	٠,٦٤٥ ***

(٣) الاتساق الداخلي بين "مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز" وبين كل من بنوده:

تتضح نتائج الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي والبنود التي تمثله، كما هو مبين في الجدول رقم (٤)؛ مما يشير إلي درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٤)

معاملات الارتباط بين درجات مقياس الشعور

بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس
أرى أنني لم أنجز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي	٠,٥٢٢ ***
أرى أنني مخيب لآمال كثير ممن حولي	٠,٥٢٢ ***
مستوى أدائي في العمل غير مرض بالنسبة لي	٠,٦٣٩ ***
أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل	٠,٥٢١ ***
أنا بطئ في إنجاز العمل	٠,٥٨٢ ***
أشعر أنني فقدت ثقتي في كفاءتي المهنية	٠,٦٧٦ ***
لا تلوح في الأفق أي فرصة للترقي في عملي الحالي	٠,٥٩٤ ***
أشعر أنني قد اخترت مهنة غير مناسبة لي	٠,٧١٩ ***
كثيراً ما أنسى التعليمات الخاصة بعملي	٠,٥٢٧ ***
أعتقد أنني أصبحت أقل مهارة في عملي	٠,٧١٨ ***

(٤) الاتساق الداخلي بين "مقياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل"، وبين كل من بنوده:

وتتضح نتائج الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي والبنود التي تمثله؛ كما هو مبين في الجدول رقم (٥)؛ مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٥)

معاملات الارتباط بين درجات مقياس عدم التوافق وانخفاض قيمة العمل وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

بنود المقياس	معامل الارتباط
عادة ما أهدد بترك عملي	٠,٤٣٤ ***
أرى أن ما أحصل عليه من عملي قليل	٠,٤١٢ ***
أحب الحصول على أجازات طويلة من عملي	٠,٤٥٦ ***
أكثر من النظر في الساعة متعجلاً نهاية يوم العمل	٠,٥٥٥ ***
أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتي على أداء عملي بصورة حسنة	٠,٦٥٢ ***
أشعر أن عملي ليس له قيمة	٠,٦٧٨ ***
أشعر أن عملي الحالي لا يمنحني ما أطمح إليه	٠,٥٨٠ ***
أحدث نفسي كثيراً بترك عملي الحالي	٠,٧٦٩ ***
أشكو كثيراً من عملي الحالي	٠,٧٤٢ ***
أشعر بأنني في المؤسسة الخطأ أو الوظيفة الخطأ	٠,٦٦٦ ***
يبدو عملي تافهاً	٠,٤٣٠ ***
ضعف مستوى أدائي لكثرة ضغوط العمل	٠,٣٩٦ ***
أرغب في تغيير عملي	٠,٧١٧ ***
ضغوط إدارة العمل شديدة لكي أنجز العمل بنجاح	٠,٦٠٥ ***
لا أعتقد أنني سأستمر في عملي هذا لفترة طويلة	٠,٤٣٢ ***

(٥) الاتساق الداخلي بين "مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية" وبين كل من بنوده:

ويبين الجدول رقم (٦) الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي وبين كل من البنود التي تمثله؛ مما يشير إلي درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٦)

معاملات الارتباط بين مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس
تؤثر حياتي المهنية تأثيراً سيئاً علي بقية جوانب حياتي الأخري	٠,٦٥٥ ***
ضعفت رغبتي في المباشرة الجنسية منذ اشتغلت في عملي هذا	٠,٦٠٤ ***
أصبحت أري أفراد عائلتي وأصدقائي المقربين أقل مما اعتدت عليه	٠,٧٠٤ ***
أسرتي غير راضية عن عملي الحالي	٠,٤٧٢ ***
بسبب انشغالي في العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أموري الخاصة	٠,٦٧٣ ***
تؤثر مشاعري عن العمل علي حياتي الخاصة	٠,٦٧٠ ***

هذا؛ وباستعراض الجداول أرقام (٢) و(٣) و(٤) و(٥) و(٦) التي عرضناها عن الارتباطات بين كل بند من البنود التي تكون مقاييس الإحتراق النفسي المهني الفرعية الخمسة مع كل مقياس فرعي تدخل في تكوينه وتنطوي تحته؛ نجد أن هذه الارتباطات كانت مرتفعة ودالة إحصائياً إلي حد كبير؛ مما يجعلنا نثق إلي حد كبير في

أن مجموعة البنود التي تكون كل مقياس فرعي كانت بالفعل تمثله وتصلح لقياسه. وبالتالي كان الاتساق داخل كل مقياس فرعي عال، مما نتج عنه ارتفاع معاملات الارتباط بشكل واضح.

(٦) الاتساق الداخلي بين المقياس الكلي، وبين كل بند على حدة من بنوده (فقراته):

يوضح الجدول رقم (٧) هذا الاتساق الداخلي بين مقياس الإحتراق النفسي المهني الكلي (ككل في مجموعه) وبين كل فقرة أو بند من فقراته أو بنوده علي حدة.

جدول رقم (٧) : معاملات الارتباط بين المقياس الكلي للإحتراق النفسي وبين كل بند من بنوده علي حدة (ن = ١٠٠)

الرقم	بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس الكلى
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابلني	٠,٤٧٠ ***
٢	عادة ما أهدد بترك عملي	٠,٣٣٨ ***
٣	أنا غير راض عن حياتي	٠,٤٣٧ ***
٤	أري أن ما أحصل عليه من عملي قليل	٠,٣٧٧ ***
٥	أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائي بالعمل	٠,٣٣٩ ***
٦	كثير من مشاكلي النفسية سببها عملي الحالي	٠,٤١٥ ***
٧	أري أنني لم أنجز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي	٠,٥١٦ ***
٨	أحب الحصول علي أجازات طويلة من عملي	٠,٣٥٣ ***
٩	أكثر من النظر في الساعة متعجلاً نهاية يوم العمل	٠,٥١٣ ***
١٠	أعاني من الأرق	٠,٣٨٥ ***
١١	أشعر باليأس من نوعية عملي	٠,٦٨٠ ***
١٢	أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية	٠,٣٩٨ ***
١٣	معظم أفكاري عن عملي الحالي سلبية	٠,٦٧٨ ***
١٤	من أعمل معهم يقدرون إنتاجي ومجهودي في العمل	٠,٤٨٠ ***
١٥	يضايقني أن عملي ثقيل علي من الناحية النفسية	٠,٦٠٧ ***
١٦	أصبحت أكثر كآبة وحزناً منذ تسلمت عملي الحالي	٠,٦٤١ ***
١٧	أنا متضايق من عملي	٠,٧٣٨ ***

تابع جدول رقم (٧)

الرقم	بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس الكلى
١٨	أرى أننى مخيب لآمال كثير ممن حولى	٠,٤١١ ***
١٩	أشعر بالتعب عند قيامى من النوم وشعورى بمواجهة يوم عمل آخر	٠,٤٧٠ ***
٢٠	أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتى على أداء عملى بصورة حسنة	٠,٥٦٣ ***
٢١	أشعر بضيق فى يوم العمل الأول من كل أسبوع	٠,٥٠٦ ***
٢٢	أشعر كأننى قد أفنيت كل صحتى فى العمل دون فائدة	٠,٦٥٥ ***
٢٣	يجعلنى عملى هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة	٠,٤٠٥ ***
٢٤	أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالسخرية والتهكم	٠,٤٨٦ ***
٢٥	تؤثر حياتى المهنية تأثيراً سيئاً على بقية جوانب حياتى الأخرى	٠,٥٣٠ ***
٢٦	مستوى أدائى فى العمل غير مرض بالنسبة لى	٠,٥٤٠ ***
٢٧	أشعر أن عملى ليس له قيمة	٠,٧٠١ ***
٢٨	أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل	٠,٣٨١ ***
٢٩	أشعر أن عملى الحالى لايمنحنى ما أطمح إليه	٠,٥٤٣ ***
٣٠	أحدث نفسى كثيراً بترك عملى الحالى	٠,٧٢٥ ***
٣١	أصبحت أكثر توتراً بسبب عملى	٠,٦٢٣ ***
٣٢	أشعر بأنى أكره عملى	٠,٦٨٩ ***
٣٣	أتعامل بشك وريبة مع الأفراد فى عملى	٠,٤٢٦ ***
٣٤	أدخل فى صراعات كثيرة فى عملى	٠,٤٢٥ ***
٣٥	أعانى أحياناً من كثرة النوم	٠,٣٢١ ***
٣٦	ضعفت رغبتى فى المباشرة الجنسية منذ اشتغلت فى عملى هذا	٠,٤٢٤ ***
٣٧	أصبحت أرى أفراد عائلتى وأصدقائى المقربين أقل مما أعتدت عليه	٠,٤٢٩ ***
٣٨	أنا بطئ فى انجاز العمل	٠,٤٢٢ ***
٣٩	أشكو كثيراً من عملى الحالى	٠,٧٥٨ ***

تابع جدول رقم (٧)

الرقم	بنود المقياس	معامل الارتباط مع للقياس الكلى
٤٠	أشعر بالتعب بسرعة من العمل	٠,٣٨٧ ***
٤١	يتعبنى التعامل مع الناس	٠,٣٢٢ ***
٤٢	أشعر بأننى فى المؤسسة الخطأ أو الوظيفة الخطأ	٠,٦٥١ ***
٤٣	أسرتى غير راضية عن عملى الحالى	٠,٣٩٤ ***
٤٤	أعتقد أننى أصبحت أقل مهارة فى عملى	٠,٥٢٩ ***
٤٥	أشعر أننى فقدت ثقتى فى كفاءتى المهنية	٠,٥٧٨ ***
٤٦	يبدو عملى تافهاً	٠,٤٧٧ ***
٤٧	ضعف مستوى أدائى لكثرة ضغوط العمل	٠,٤٠١ ***
٤٨	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض	٠,٣٣٢ ***
٤٩	أرغب فى تغيير عملى	٠,٧٠٠ ***
٥٠	قلت قدرتى على تحمل النكات التى تقال على	٠,٤٠٨ ***
٥١	أجد نفسى ضائقاً بعملى	٠,٧٥٥ ***
٥٢	لا تلوح فى الأفق أى فرصة للترقى فى عملى الحالى	٠,٥٩٣ ***
٥٣	ضغوط إدارة العمل شديدة لكى أنجز العمل بنجاح	٠,٤٨١ ***
٥٤	بسبب انشغالى فى العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أمورى الخاصة	٠,٥٠٧ ***
٥٥	أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل	٠,٦٩٠ ***
٥٦	فقدت قدرتى على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم	٠,٥١٠ ***
٥٧	أعتقد أنى سأستمر فى عملى هذا لفترة طويلة	٠,٣٣٧ ***
٥٨	أرى أن زملائى فى العمل لايقدروننى	٠,٤٤٤ ***
٥٩	أرى أن رؤسائى فى العمل لايقدروننى	٠,٤٧٣ ***
٦٠	أشعر أننى قد اخترت مهنة غير مناسبة لى	٠,٦٥٠ ***
٦١	تؤثر مشاعرى عن العمل على حياتى الخاصة	٠,٥١٢ ***
٦٢	كثيراً ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى	٠,٣٥٣ ***

تظهر نتائج الجدول رقم (٧) تمتع المقياس الكلي للإحتراق النفسي بدرجة مرتفعة من الاتساق الداخلي، عبر عنها ارتباط المقياس بجميع بنوده كل علي حدة، وبصورة دالة، وبمستوي دلالة مرتفع يفوق معدل ثقة ٩٩,٩ ٪ وينخفض عن معدل شك ٠,٠٠١ مؤكداً علي جودة البناء الداخلي للمقياس ككل. هذا علاوة علي ماسبق أن عرضناه في الجداول السابقة [من جدول رقم (٢) حتي جدول رقم (٦)] من ارتباطات دلت علي الاتساق الداخلي بين كل من المقاييس الفرعية والبنود الخاصة بها كل علي حدة.

(٧) الاتساق الداخلي بين المقياس الكلي، والمقاييس الفرعية بعضها البعض:

ولزيادة الإطمئنان علي الاتساق الداخلي قام المعدان أيضاً بحساب معاملات الارتباط لمصفوفة المقاييس الفرعية للإحتراق النفسي للتعرف علي دلالة علاقتها ببعضها البعض وعلاقتها بالمقياس الكلي؛ كما يوضح الجدول رقم (٨) ذلك.

جدول رقم (٨) مصفوفة الارتباطات بين المقاييس الفرعية والمقياس الكلي للإحتراق النفسي بعضها وبعض (ن = ١٠٠)

المقيـــاس	مقياس الإنهاك النفسي والبدني	مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل	مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	مقياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل	مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية	المقياس الكلي للاحتراق النفسي
مقياس الإنهاك النفسي والبدني		٠,٦٩١***	٠,٧١٥***	٠,٨٦٤***	٠,٦٦٩***	٠,٩٥٠***
مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل			٠,٧٣٦***	٠,٧١٢***	٠,٥٢١**	٠,٨٣٢***
مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز				٠,٦٨٧***	٠,٥٩٣***	٠,٨٣٩***
مقياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل					٠,٦٠٨***	٠,٩٢٧***
مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية						٠,٧٤٠***
المقياس الكلي للإحتراق النفسي						

توضح نتائج معاملات الارتباط بالجدول رقم (٨) جودة الاتساق الداخلي لمقياس الإحتراق النفسي، حيث تظهر مصفوفة الارتباطات وجود ارتباط دال موجب بين جميع المقاييس الفرعية بعضها وبعض من جانب؛ وبين المقياس الكلي والمقاييس الفرعية كل علي حدة من جانب آخر. حيث تجد أن جميع الارتباطات كانت عند مستوي ثقة تتجاوز ٩٩,٩٪ وتقل عن مستوي شك ٠,٠٠١ .

والنتائج السابقة تظهر جودة للبناء الداخلي للمقياس ككل، ولكل مقياس فرعي علي حدة؛ حيث كانت جميع بنود المقياس وجميع مقاييسه الفرعية والمقياس ككل كلها مرتبطة ببعضها البعض بصورة مرتفعة الدلالة؛ علي نحو ما أوضحنا، كما كانت جميعها مرتفعة ومقبولة، مما يدلل علي ارتفاع مستوي اتساق المقياس.

(٨) التحليل العاملى التأكيدى للمقاييس الفرعية:

وتأكيداً للاتساق الداخلي الجيد للمقياس الكلي أيضاً؛ فقد أجري المعدان تحليلاً عاملياً تأكيدياً للمقاييس الفرعية للتأكد من أنها جميعاً تمثل عاملاً عاماً للإحتراق النفسي. وأُجري التحليل بطريقة المكونات الأساسية لهوبتلينج، علي عينة التقنين البالغة ١٠٠ فرد؛ علي نحو ما يتضح من الجداول أرقام (٩) و(١٠) و(١١).

جدول رقم (٩)

نسب الاستخلاص للمقاييس الفرعية (ن = ١٠٠)

المقياس الفرعي	الاستخلاص
١ – الإنهاك النفسي والبدني	٠,٨٤١
٢ – اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل	٠,٧٧٤
٣ – الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	٠,٧٤٨
٤ – عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل	٠,٨١٤
٥ – المصاحبات الاجتماعية والأسرية	٠,٦٠٦

جدول رقم (١٠)

التباين الكلي ونسبة التباين للعوامل المستخرجة (ن = ١٠٠)

العوامل المستخرجة	نسبة التباين	النسبة الكلية للتباين
١	٧٤,٦٧٠	٧٤,٦٧٠
٢		
٣		

تشير نتائج الجدول رقم (١٠) إلي أن المقاييس الفرعية قد اختزلت بالتحليل العاملي إلي عامل عام واحد فقط، يعزي إليه ما مقداره ٧٤,٦٧٪ من التباين الكلي، ويشير ذلك إلي وجود بعد عام واحد وراء المقاييس هو بعد الإحتراق النفسي.

جدول رقم (١١)

معاملات ارتباط العامل العام مع مقاييس الإحتراق النفسي الفرعية (ن = ١٠٠)

المقياس الفرعي	التشبع على العامل العام
١ – الإنهاك النفسي والبدني	٠,٩١٧
٢ – اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل	٠,٨٥١
٣ – الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	٠,٨٦٥
٤ – عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل	٠,٩٠٢
٥ – المصاحبات الاجتماعية والأسرية	٠,٧٧٨

وتدلل نتائج الجدول رقم (١١) علي قوة العلاقة بين العامل العام المستخرج وجميع المقاييس الداخلة في التحليل العاملي، حيث ارتفعت الارتباطات عن (٠,٧).

وتعطي النتائج المعروضة سابقاً الثقة في البناء الداخلي للمقياس من حيث وحدة الهدف من المقياس (قياس زملة الإحتراق النفسي) مما يطمئن إلي صلاحية المقياس بهذا الخصوص.

ثالثا: صدق المقياس

صدق المقياس أو الاختبار Validity يشير إلي مدي قدرة المقياس أو الاختبار علي قياسه للخاصية أو الاستعداد أو القدرة أو الظاهرة التي صمم الاختبار أو المقياس لقياسها بالفعل. ولذا يعتبر الصدق من أهم الخصائص التي يجب أن يستمتع بها المقياس أو الاختبار النفسي، وبالتالي أكثر خطوات تقنين الاختبار أهمية، وأدعاها لبذل الجهد المطلوب، والدقة الواجبة للقيام بذلك، حتي نطمئن إلي صلاحية المقياس، وإمكانية الاعتماد عليه. ويعتمد البعض علي الاكتفاء بدراسة اتساق المقياس، باعتباره دليلاً علي صدق المقياس النفسي أو الاختبار. لكننا نعترض علي ذلك بأن الاتساق يشير إلي أن بنود المقياس وفقراته وجزئياته تتناسق وتتسق، وتتضافر وتتكامل معاً لقياس شيء واحد؛ علي نحو ما رأينا في الحديث السابق مباشرة. لكن ما أدرانا أن هذا الشيء الواحد هو علي وجه التحديد «الاحتراق النفسي المهني» الذي نستهدف قياسه؛ فقد يكون –علي سبيل المثال– الذكاء أو القدرة اللغوية أو مرض الفصام...، الأمر الذي يلزمنا بدراسة للصدق في حد ذاته؛ وليس الإلتفاف حوله. ولدراسة مدي صدق المقياس قمنا بالتالي:

(١) دراسة صدقه الواقعي (صدق المحك الخارجي):

ولعل أهم وأوضح وأدق الدراسات عن صدق المقياس أو الاختبار النفسي هو مايعرف بصدق المحك الخارجي أو الواقعي Empirical Vallidity . ففي هذه الحالة نحصل علي معامل الصدق (أو دليله) عن طريق إيجاد الارتباط (أو العلاقة) بين درجات عينة

للتقنين علي المحك الخارجي أو الواقعي ودرجاتهم علي المقياس أو الاختبار الذي نبحث أو ندرس مدي صدقه. فالمحك الواقعي هنا هو أقوي دليل علي صدق المقياس أو الاختبار، لأننا نلجأ هنا إلي الواقع لنزن علي أساسه مدي صدق المقياس أو الاختبار.

وكان المحك الواقعي لدراستنا هنا هو تقدير المشرفين والإداريين المسئولين عن مجموعة التقنين **Standardization Sample** التي اخترناها لنجري عليها الدراسات التقنينية للمقياس. حيث وزعنا علي كل منهم استمارة نشرح لهم فيها ماذا نعني بالإحتراق النفسي المهني، وما هي أهم مظاهره وأعراضه. وأجبناهم عن تساؤلاتهم واستفساراتهم حولها لكي نطمئن إلي فهمهم لما نقصده. ثم طلبنا منهم إعطاء درجة لكل فرد من العاملين الذين يشرفون عليهم أو الذين يعملون تحت رئاستهم؛ حسب مدي انطباق مظاهر وأعراض الإحتراق النفسي المهني عليه. واختيار أعلي ٢٠ فرداً تنطبق عليهم هذه الأعراض وأقل ٢٠.

مع العلم أن مستوي تعليم المشرفين أو الرؤساء كان جامعياً. وتأكدنا من فهمهم لمفهوم الإحتراق النفسي وأعراضه. وقد تمت طمأنتهم علي أن الهدف من تلك العملية كان لأغراض البحث العلمي فقط، وأنّ ما يقومون به من تقييم هو محل سرية تامة. وقد كان عدد مرتفعي الإحتراق النفسي الذين وقعوا ضمن دراستنا هذه ١٨ فرداً، وفئة منخفضي الإحتراق ١٩ فرداً. ثم قمنا بحساب للفروق بين متوسطي درجات المجموعتين علي مقياس الإحتراق النفسي –السابق– إجابتهم عليه ضمن عينة التقنين– والتعرف علي دلالة الفروق باستخدام معادلة **T.Test**. فكانت النتائج كما هي معروضة بجدول رقم (١٢).

جدول رقم (١٢)

الفروق بين المرتفعين والمنخفضين

في المحك الخارجي على المقياس الكلي للإحتراق النفسي

المقياس	مجموعة المنخفضين (ن = ١٩)		مجموعة المرتفعين (ن = ١٨)		قيمة (ت)	الدلالة
	م	ع	م	ع		
المقياس الكلي للإحتراق النفسي	٩٩	٩,٨٤	٢٠٤,٦	٢٣,٥	١٨,١١	٠,٠٠٠١

وهكذا؛ توضح النتائج المعروضة في جدول رقم (١٢) صدق المحك الخارجي الواقعي حيث أشارت نتائج المقارنة بين المجموعتين إلي وجود فروق دالة بين مجموعة المنخفضين (حسب تقييم المشرفين) ومجموعة المرتفعين (حسب تقييم نفس المشرفين) في متوسط الدرجة الكلية لمقياس الإحتراق النفسي عند كل مجموعة منهما، إذ بلغت قيمة ت (١٨,١١) وهي دالة عند مستوي شك (٠,٠٠٠١). وتظهر نتائج المحك الخارجي الصدق الواقعي لمقياس الإحتراق النفسي بشكل مرتفع وواضح. هذا؛ ويعتبر الصدق الواقعي أهم أنواع صدق الاختبار النفسي ذلك أن الوقائع الخارجية إذا ما أثبتت صدق الاختبار كان هذا أفضل دليل علي صلاحيته للقياس. فالمحكات التي يمكن أن تمثل الاستعداد أو الخاصية

التي وضع الاختبار (أو المقياس) لقياسها، تعتبر أفضل ميزان لتقدير مدي صدق الاختبار (أو المقياس). (فرج عبد القادر طه، ٢٠٠٩، ص ٤٦٠).

(٢) دراسة صدقه التمييزي:

كان الهدف من دراسة الصدق التمييزي للمقياس هو التعرف علي قدرة المقياس علي التمييز بين مجموعات الدرجات المختلفة، ويعرف أحياناً بصدق المجموعات الطرفية للمقياس. ولبحث صدق المقياس (الاختبار) التمييزي قسمنا درجات عينة التقنين (١٠٠ فرد) إلي إرباعيات، وقارنا بين درجات الأفراد بعد بداية الإرباعي الأعلي (الرابع) جاتهم قبل نهاية الإرباعي الأدني (الأول) من حيث متوسطاتهما علي درجات المقياس (الكلي)؛ مع استخدام معادلة **T.Test** في تلك المقارنة، كما هو موضح بجدول رقم (١٣)، وجدول رقم (١٤).

جدول رقم (١٣)
الإرباعيات والدرجات المقابلة لها في عينة المتقنين
على مقياس الإحتراق النفسي (ن = ١٠٠)

العدد	المئين	الدرجة
الإرباعي الأدنى	١٠	٩٧,١٠
	٢٠	١٠٧,٤٠
	٢٥	١١١,٧٥
	٣٠	١١٩,٣٠
	٤٠	١٢٨,٨٠
	٥٠	١٣٨,٥٠
	٦٠	١٥٣,٠٠
	٧٠	١٦٢,٧٠
الإرباعي الأعلى	٧٥	١٧٠,٧٥
	٨٠	١٨٨,٢٠
	٩٠	٢١٥,٨٠

ويظهر الجدول رقم (١٣) أن درجات الأفراد على الإرباعي الأول تنتهي عند الدرجة ١١١ وعددهم (٢٥) فرداً، بينما تبدأ درجات الإرباعي الأعلى من ١٧١ درجة فأعلى وعدد أفراده (٢٥) فرداً. ويظهر الجدول رقم (١٤) نتائج المقارنة بين متوسطي هاتين المجموعتين.

جدول رقم (١٤)

المقارنة بين متوسطي الأفراد بالإرباعي الأعلي والإرباعي الأدني في الإحتراق النفسي

المقياس	مجموعة المنخفضين الإرباعي الأدنى (ن = ٢٥)		مجموعة المرتفعين الإرباعي الأعلى (ن = ٢٥)		قيمة (ت)	الدلالة
	م	ع	م	ع		
المقياس الكلي للإحتراق النفسي	٩٨,٦	١٠,١٦	٢٠٧,٨	٢١,٩	٢٢,٦٥	*** ٠,٠٠٠١

يوضح الجدول رقم (١٤) القدرة التمييزية الجيدة لمقياس الإحتراق النفسي بين مجموعات الدرجات الطرفية عليه. حيث بلغت قيمة ت (٢٢,٦٥) وهي قيمة تصل دلالتها إلي (٠,٠٠٠١)، مما يشير إلي صدق تمييزي مرتفع إلي حد كبير.

وهكذا يتأيد لنا مستوي الصدق المرتفع لمقياس الإحتراق النفسي المهني بدراستين في صدقه، دون الاكتفاء بواحدة، حيث أيدت كل منهما الأخري، مما يزيد ثقتنا في صدقه.

فإذا أضفنا إلي ذلك المستوي المرتفع لاتساق المقياس، كما عرضنا سابقًا، يتأيد أكثر وأكثر صدق المقياس، في ضوء ما ذكرناه سابقًا عن أن الاتساق لايعد مؤشراً علي الصدق إلا بعد الإطمئنان إلي صدق المقياس بأساليب أخري.

رابعًا: ثبات المقياس

قمنا لدراسة مدي ثبات المقياس بما يلي:

(١) حساب الثبات Reliability بطريقة معادلة ألفا كرونباخ:

استخدمنا معادلة ألفا كرونباخ Alpha (Cronbach) لكل من المقياس الكلي والمقاييس الفرعية. والجدول رقم (١٥) يوضح نتيجة هذه الدراسة.

جدول رقم (١٥)

قيم معاملات ألفا لمقاييس الإحتراق النفسي (ن = ١٠٠)

المقياس	عدد البنود	قيمة ألفا
١ – الإنهاك النفسي والبدني	٢١	٠,٨٩٧
٢ – اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل	١٠	٠,٦٩٤
٣ – الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	١٠	٠,٧٩٧
٤ – عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل	١٥	٠,٨٥٣
٥ – المصاحبات الاجتماعية والأسرية	٦	٠,٦٨٨
المقياس الكلي للإحتراق النفسي	٦٢	٠,٩٥٣

وتظهر نتائج الجدول رقم (١٥) تمتع المقياس بدرجة جيدة من الثبات كما يقاس بمعادلة ألفا كرونباخ؛ حيث بلغت قيمة ألفا للمقياس الكلي (٠,٩٥٣) وهي قيمة مرتفعة تدل علي مستوي ثبات مرتفع. كما تراوحت قيمة ألفا للأبعاد (المقاييس الفرعية) ما بين (٠,٦٨٨) إلي (٠,٨٩٧) وهي قيم جيدة تشير إلي مستوي مطمئن من الثبات.

(٢) حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية :

كما استخدمنا أيضاً أسلوب التجزئة النصفية **Spilt-Half** مع تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان–براون للإطمئنان علي ثبات المقياس. ويظهر الجدول رقم (١٧) نتائج التجزئة النصفية للمقياس.

جدول رقم (١٦)

معاملات التجزئة النصفية لمقاييس الإحتراق النفسي (ن = ١٠٠)

قيمة ألفا للجزأين	الجزء الأول عدد البنود (٣١)	القيمة	٠,٩١٨
	الجزء الثاني عدد البنود (٣١)	القيمة	٠,٩١٣
الارتباط بين جزئي الاختبار			٠,٨١٧
قيمة الارتباط مع تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان – براون			٠,٨٩٩

ومن الجدول رقم (١٦) يتضح أيضاً ارتفاع مستوي ثبات مقياس الإحتراق النفسي إلي حد كبير. وهكذا يتبين الثبات المرتفع للمقياس من دراستين مختلفتين؛ مما يطمئننا أكثر، ويرفع مستوي الثقة فيه.

خامساً: تعليمات المقياس وفقراته

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتناول بعض أفكارك ومشاعرك نحو عملك. أمام كل عبارة خمسة اختيارات بدءاً من لا تنطبق عليّ أبداً؛ وحتى تنطبق عليّ دائماً. والمرجو هو تحديد إلي أي مدي تنطبق عليك كل عبارة بوضع علامة (X) تحت الاختيار الأقرب لك أمام العبارة المعينة. وتأكد من أنك لم تترك عبارة بدون وضع علامة أمامها.

ليست هناك اختيارات صحيحة وأخري خاطئة، فالصحيح هو ما يعبر عن رأيك بصدق، وتأكد أن أجابتك ستظل سرية. وستستخدم فقط في أغراض البحث العلمي.

مسلسل	العبارة	لا تنطبق أبدا (١)	تنطبق نادرا (٢)	تنطبق أحيانا (٣)	تنطبق غالبا (٤)	تنطبق دائما (٥)
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابلني					
٢	عادة ما أهدد بترك عملي					
٣	أنا غير راض عن حياتي					
٤	أري أن ما أحصل عليه من عملي قليل					
٥	أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائي بالعمل					
٦	كثير من مشاكلي النفسية سببها عملي الحالي					
٧	أري أنني لم أنجز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي					
٨	أحب الحصول على أجازات طويلة من عملي					
٩	أكثر من النظر في الساعة متعجلاً نهاية يوم العمل					
١٠	أعاني من الأرق					
١١	أشعر باليأس من نوعية عملي					
١٢	أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية					
١٣	معظم أفكاري عن عملي الحالي سلبية					
١٤	من أعمل معهم يقدرون إنتاجي ومجهودي في العمل					

مسلسل	العبارة	لا تنطبق أبدا (١)	تنطبق نادرا (٢)	تنطبق أحيانا (٣)	تنطبق غالبا (٤)	تنطبق دائما (٥)
١٥	يضايقني أن عملي ثقيل علي من الناحية النفسية					
١٦	أصبحت أكثر كآبة وحزنا منذ تسلمت عملي الحالي					
١٧	أنا متضايق من عملي					
١٨	أرى أنني مخيب لآمال كثير ممن حولي					
١٩	أشعر بالتعب عند قيامي من النوم وشعوري بمواجهة يوم عمل آخر					
٢٠	أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتي على أداء عملي بصورة حسنة					
٢١	أشعر بضيق في يوم العمل الأول من كل أسبوع					
٢٢	أشعر كأنني قد فقدت كل صحتي في العمل دون فائدة					
٢٣	يجعلني عملي هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة					
٢٤	أقابل كثيرا من مشكلات العمل بالعصبية والتهكم					
٢٥	تؤثر حياتي المهنية تأثيرا سيئا على بقية جوانب حياتي الأخرى					
٢٦	مستوى أدائي في العمل غير مرض بالنسبة لي					
٢٧	أشعر أن عملي ليس له قيمة					
٢٨	أعمل كثيرا لكن ما أنجزه قليل					
٢٩	أشعر أن عملي الحالي لا يستحق ما أطمح إليه					
٣٠	أحدث نفسي كثيرا بترك عملي الحالي					
٣١	أصبحت أكثر توترا بسبب عملي					
٣٢	أشعر بأنني أكره عملي					
٣٣	أتعامل بشك وريبة مع الأفراد في عملي					
٣٤	أدخل في صراعات كثيرة في عملي					
٣٥	أعاني أحيانا من كثرة النوم					
٣٦	ضعفت رغبتي في المباشرة الجنسية منذ اشتغلت في عملي هذا					
٣٧	أصبحت أرى أفراد عائلتي وأصدقائي المقربين أقل مما اعتدت عليه					
٣٨	أنا بطيء في إنجاز العمل					
٣٩	أشكو كثيرا من عملي الحالي					

مسلسل	العبارة	لا تنطبق أبدا (١)	تنطبق نادرا (٢)	تنطبق أحيانا (٣)	تنطبق غالبا (٤)	تنطبق دائما (٥)
٤٠	أشعر بالتعب بسرعة من العمل					
٤١	يتعبنى التعامل مع الناس					
٤٢	أشعر بأننى فى المؤسسة الخطأ أو الوظيفة الخطأ					
٤٣	أسرتى غير راضية عن عملى الحالى					
٤٤	أعتقد أننى أصبحت أقل مهارة فى عملى					
٤٥	أشعر أننى فقدت ثقتى فى كفاءتى المهنية					
٤٦	يبدو عملى تافها					
٤٧	ضعف مستوى أدائى لكثرة ضغوط العمل					
٤٨	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض					
٤٩	أرغب فى تغيير عملى					
٥٠	قلت قدرتى على تحمل النكات التى تقال على					
٥١	أجد نفسى ضائقا بعملى					
٥٢	لا تلوح فى الأفق أى فرصة للترقى فى عملى الحالى					
٥٣	ضغوط إدارة العمل شديدة لكى أنجز العمل بنجاح					
٥٤	بسبب انشغالى فى العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أمورى الخاصة					
٥٥	أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل					
٥٦	فقدت قدرتى على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم					
٥٧	أعتقد أنى سأستمر فى عملى هذا لفترة طويلة					
٥٨	أرى أن زملائى فى العمل لا يقدروننى					
٥٩	أرى أن رؤسائى فى العمل لا يقدروننى					
٦٠	أشعر أننى قد اخترت مهنة غير مناسبة لى					
٦١	تؤثر مشاعرى عن العمل على حياتى الخاصة					
٦٢	كثيرا ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى					

سادساً : معايير المقياس

(أولاً) المتوسطات (م) والانحرافات المعيارية (ع) :

تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية للمقياس من خلال تطبيقه علي عينة من العاملين في مجتمعين من مجتمعات العمل الصناعي هما العمل بصناعة النسيج، والعمل بمصنع الإلكترونيات، كما أستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الذكور والإناث.

والجدولان؛ رقم (١٧) ورقم (١٨) يوضحان النتائج المختلفة لهذه الدراسة.

جدول رقم (١٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من العاملين بصناعة النسيج والعاملين بالإلكترونيات علي الإحتراق النفسي

المقياس	مجموعة النسيج (ن = ١٩٠)		مجموعة الإلكترونيات	
	م	ع	م	ع
الإنهاك النفسي والبدني	٥٢,٧	١٧,٣	٤٦,٠٦	١٣,٤
اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل	٢٣,٦	٧,٢	٢١,٦	٦,٠٣
الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	٢٢,٤	٧,٩	١٩,٨	٦,٤
عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل	٤٠,٧	١١,٢	٣٥,٤	٩,٢
للصاحبات الاجتماعية والأسرية	١٢,٠٥	٣,٩	٩,٩	٤,٢
للقياس الكلي للإحتراق النفسي	١٥١,٦	٣٩,٩	١٣٢,٩	٣٢,٢

جدول رقم (١٨)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الذكور والإناث

المقياس	مجموعة الذكور (ن = ١٥٨)		مجموعة الإناث (ن=٨٧)	
	م	ع	م	ع
الإنهاك النفسى والبدنى	٥١,٢	١٧,٤	٥٢,٦	١٦,٠٦
اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل	٢٣,٠١	٧,١	٢٤,٠٩	٧,٠٤
الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	٢١,٣	٧,٤	٢٣,٣	٨,٣
عدم التوافق المهنى وانخفاض قيمة العمل	٤٠,٨	١١,٥	٣٨,٤	١٠,١
المصاحبات الاجتماعية والأسرية	١١,٧٠	٤,١	١١,٨	٣,٨
المقياس الكلى للإحتراق النفسى	١٤٨,٢	٤١,٥	١٥٠,٣	٣٥,٤

(ثانياً) معايير الدرجات التائية:

تعتبر الدرجات المعيارية المختلفة أفضل أنواع المعايير عموماً؛ لأنها تصلح لكافة أنواع المقاييس والاختبارات؛ كما أن لها ميزة كبري تتفوق بها علي كافة أنواع المعايير الأخري؛ تلك هي تساوي وحداتها.

وقد فضلنا لمقياسنا هذا الاستعانة بالدرجات التائية T-Score باعتبارها نوعاً من أنواع الدرجات المعيارية المفضلة؛ وهي عبارة عن درجات معيارية معدلة متوسطها الافتراضي ٥٠ وانحرافها المعياري الافتراضي ١٠، واستخرجت الدرجات التائية من تطبيق الاختبار علي عينة من عمال الصناعة وعددهم ٢٤٥ عاملاً بمجالي النسيج والإلكترونيات (عينة التقنين). والجدول رقم (١٩) يوضح الدرجات الخام للمقياس الكلي والدرجات التائية المقابلة لها.

جدول رقم (١٩)
معايير مقياس الإحتراق النفسي المهني (الكلي)
الدرجات الخام ومايقابلها من درجات تائية

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٦٢	٢٨
٦٣	٢٨
٦٤	٢٨
٦٥	٢٩
٦٦	٢٩
٦٧	٢٩
٦٨	٢٩
٦٩	٣٠
٧٠	٣٠
٧١	٣٠
٧٢	٣٠
٧٣	٣١
٧٤	٣١
٧٥	٣١
٧٦	٣١
٧٧	٣٢
٧٨	٣٢
٧٩	٣٢
٨٠	٣٣
٨١	٣٣
٨٢	٣٣
٨٣	٣٣
٨٤	٣٤
٨٥	٣٤
٨٦	٣٤
٨٧	٣٤
٨٨	٣٥
٨٩	٣٥
٩٠	٣٥
٩١	٣٥
٩٢	٣٦
٩٣	٣٦
٩٤	٣٦
٩٥	٣٦
٩٦	٣٧
٩٧	٣٧
٩٨	٣٧
٩٩	٣٧
١٠٠	٣٨
١٠١	٣٨
١٠٢	٣٨
١٠٣	٣٨
١٠٤	٣٩
١٠٥	٣٩
١٠٦	٣٩
١٠٧	٣٩
١٠٨	٤٠
١٠٩	٤٠
١١٠	٤٠
١١١	٤٠
١١٢	٤١
١١٣	٤١
١١٤	٤١
١١٥	٤١
١١٦	٤٢
١١٧	٤٢
١١٨	٤٢
١١٩	٤٢
١٢٠	٤٣
١٢١	٤٣
١٢٢	٤٣
١٢٣	٤٣
١٢٤	٤٤
١٢٥	٤٤
١٢٦	٤٤
١٢٧	٤٤

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة التائية
١٢٨	٤٥
١٢٩	٤٥
١٣٠	٤٥
١٣١	٤٥
١٣٢	٤٦
١٣٣	٤٦
١٣٤	٤٦
١٣٥	٤٦
١٣٦	٤٧
١٣٧	٤٧
١٣٨	٤٧
١٣٩	٤٧
١٤٠	٤٨
١٤١	٤٨
١٤٢	٤٨
١٤٣	٤٨
١٤٤	٤٩
١٤٥	٤٩
١٤٦	٤٩
١٤٧	٤٩
١٤٨	٥٠
١٤٩	٥٠
١٥٠	٥٠
١٥١	٥١

الدرجة الخام	الدرجة التائية
١٥٢	٥١
١٥٣	٥١
١٥٤	٥١
١٥٥	٥٢
١٥٦	٥٢
١٥٧	٥٢
١٥٨	٥٣
١٥٩	٥٣
١٦٠	٥٣
١٦١	٥٣
١٦٢	٥٣
١٦٣	٥٤
١٦٤	٥٤
١٦٥	٥٤
١٦٦	٥٤
١٦٧	٥٥
١٦٨	٥٥
١٦٩	٥٥
١٧٠	٥٥
١٧١	٥٦
١٧٢	٥٦
١٧٣	٥٦
١٧٤	٥٦
١٧٥	٥٧

الدرجة الخام	الدرجة التائية
١٧٦	٥٧
١٧٧	٥٧
١٧٨	٥٧
١٧٩	٥٨
١٨٠	٥٨
١٨١	٥٨
١٨٢	٥٨
١٨٣	٥٩
١٨٤	٥٩
١٨٥	٥٩
١٨٦	٥٩
١٨٧	٦٠
١٨٨	٦٠
١٨٩	٦٠
١٩٠	٦٠
١٩١	٦١
١٩٢	٦١
١٩٣	٦١
١٩٤	٦١
١٩٥	٦٢
١٩٦	٦٢
١٩٧	٦٢
١٩٨	٦٢
١٩٩	٦٣

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٢٠٠	٦٣
٢٠١	٦٣
٢٠٢	٦٣
٢٠٣	٦٤
٢٠٤	٦٤
٢٠٥	٦٤
٢٠٦	٦٤
٢٠٧	٦٥
٢٠٨	٦٥
٢٠٩	٦٥
٢١٠	٦٥
٢١١	٦٦
٢١٢	٦٦
٢١٣	٦٦
٢١٤	٦٦
٢١٥	٦٧
٢١٦	٦٧
٢١٧	٦٧
٢١٨	٦٨
٢١٩	٦٨
٢٢٠	٦٨
٢٢١	٦٨
٢٢٢	٦٩
٢٢٣	٦٩

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٢٢٤	٦٩
٢٢٥	٦٩
٢٢٦	٧٠
٢٢٧	٧٠
٢٢٨	٧٠
٢٢٩	٧٠
٢٣٠	٧١
٢٣١	٧١
٢٣٢	٧١
٢٣٣	٧١
٢٣٤	٧٢
٢٣٥	٧٢
٢٣٦	٧٢
٢٣٧	٧٢
٢٣٨	٧٣
٢٣٩	٧٣
٢٤٠	٧٣
٢٤١	٧٣
٢٤٢	٧٤
٢٤٣	٧٤
٢٤٤	٧٤
٢٤٥	٧٤
٢٤٦	٧٥
٢٤٧	٧٥

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٢٤٨	٧٥
٢٤٩	٧٥
٢٥٠	٧٦
٢٥١	٧٦
٢٥٢	٧٦
٢٥٣	٧٦
٢٥٤	٧٧
٢٥٥	٧٧
٢٥٦	٧٧
٢٥٧	٧٧
٢٥٨	٧٨
٢٥٩	٧٨
٢٦٠	٧٨
٢٦١	٧٨
٢٦٢	٧٩
٢٦٣	٧٩
٢٦٤	٧٩
٢٦٥	٧٩
٢٦٦	٨٠
٢٦٧	٨٠
٢٦٨	٨٠
٢٦٩	٨٠
٢٧٠	٨١
٢٧١	٨١

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٢٧٢	٨١
٢٧٣	٨١
٢٧٤	٨٢
٢٧٥	٨٢
٢٧٦	٨٢
٢٧٧	٨٢
٢٧٨	٨٣
٢٧٩	٨٣
٢٨٠	٨٣
٢٨١	٨٣
٢٨٢	٨٤
٢٨٣	٨٤
٢٨٤	٨٤
٢٨٥	٨٤
٢٨٦	٨٥
٢٨٧	٨٥
٢٨٨	٨٥
٢٨٩	٨٦
٢٩٠	٨٦
٢٩١	٨٦
٢٩٢	٨٦
٢٩٣	٨٧
٢٩٤	٨٧
٢٩٥	٨٧
٢٩٦	٨٧
٢٩٧	٨٨
٢٩٨	٨٨
٢٩٩	٨٨
٣٠٠	٨٨
٣٠١	٨٩
٣٠٢	٨٩
٣٠٣	٨٩
٣٠٤	٨٩
٣٠٥	٩٠
٣٠٦	٩٠
٣٠٧	٩٠
٣٠٨	٩٠
٣٠٩	٩١
٣١٠	٩١

مراجع هامة

١ – سهير فهيم الغباشي (٢٠٠١) المشقة النفسية للعمل بأقسام الطوارئ الطبية وعلاقتها باللياقة النفسية للأطباء، القاهرة، مجلة دراسات نفسية م:١١، (٤)، ٥٣٧-٥٩١.

٢ – ريجيو، رونالد (١٩٩٩): المدخل إلي علم النفس الصناعي والتنظيمي، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمّان.

٣ – فرج عبد القادر طه (إشراف) (٢٠٠٩) موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، الطبعة الرابعة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

4. Baird, B.S. Stephanie (1999): Vicarious Traumatization, Secondary Traumatic Stress, and Burnout in Sexual Assault and Domestic Violence Agency Staff and Volunteers, Thesis Prepared for the Degree of Master of Science, University of North Texas.

5. Cherniss (1980): Professional Burnout in Human Service Organizations. New York: Praeger.

6. Bohorquez (2005): Managing Burnout,

htt://www.hypnosisaudio.com/career_burnout_article.

7. Fuertes, Fernando Chacòn and Jiménez, Ma Luisa Vecina (2000): Motivation and Burnout in Volunteerism. Psychology in Spain, Vol.4 No1, 75-81

8. Maslach, Ayala & Pines: Why are Israelis Less Burned Out? European Psychologist, Volume 9, Issue 2, June 2004, 69-77.

9. Maslach C. Jackson SE. (1981) the Measurement of Experienced burn-out. J Occup Behav' 2:99-113.

10. Maslach C. Leiter MP (1997). The Truth About Burnout. How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It., Jossey-Bass Publishers. San Francisco, CA.

11. Maslach. C.. Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.

12. Philip, Anu Anna (2004) Coping As a Moderator Variable in The Relationship Between Occupational Stressors and Burnout Amongst Psychologists. Magister Scientae (Counselling Psychology), Faculty of Humanities, University of the Free State, South Africa.

13. Pines. A. and E. Aronson (1988). Career Burnout: Causes and Cures. The Free Press, New York.

14. Tone, Siw (2002): Burnout among people Working with intellectually disabled persons: a theory update and an example, Scand J Caring Sci; 2002; 16: 272-279.

مقياس

الإحتراق النفسى المهنى

كراسة الاجابة

إعداد

الدكتور **فرج عبد القادر طه** و الدكتور **السيد مصطفى راغب**



مكتبة الأنجلو المصرية

كراس تسجيل إجابة لمقياس [ح.م]

إعداد:

الدكتور فرج عبد القادر طه و الدكتور السيد مصطفى راغب

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتناول بعض أفكارك ومشاعرك نحو عملك. أمام كل عبارة خمسة اختيارات بدءاً من لا تنطبق عليّ أبداً؛ وحتى تنطبق عليّ دائماً. والمرجو هو تحديد إلى أي مدى تنطبق عليك كل عبارة بوضع علامة (X) تحت الاختيار الأقرب لك أمام العبارة المعينة. وتأكد من أنك لم تترك عبارة بدون وضع علامة أمامها.

ليست هناك اختيارات صحيحة وأخرى خاطئة، فالصحيح هو ما يعبر عن رأيك بصدق، وتأكد أن أجابتك ستظل سرية وستستخدم فقط في أغراض البحث العلمي.

مسلسل	العبارة	لا تنطبق أبدا	تنطبق نادرا	تنطبق أحيانا	تنطبق غالبا	تنطبق دائما
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابلني					
٢	عادة ما أفكر بترك عملي					
٣	أنا غير راض عن حياتي					
٤	أرى أن ما أحصل عليه من عملي قليل					
٥	أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائي بالعمل					
٦	كثير من مشاكلي النفسية سببها عملي الحالي					
٧	أرى أنني لم أنجز شيئا ذا قيمة في عملي الحالي					
٨	أحب الحصول على أجازات طويلة من عملي					
٩	أكثر من النظر في الساعة متعجلا نهاية يوم العمل					
١٠	أعاني من الأرق					
١١	أشعر باليأس من نوعية عملي					
١٢	أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية					
١٣	معظم أفكاري عن عملي الحالي سلبية					
١٤	من أعمل معهم يقدرون إنتاجي ومجهودي في العمل					

مسلسل	العبارة	لا تنطبق أبدا	تنطبق نادرا	تنطبق أحيانا	تنطبق غالبا	تنطبق دائما
١٥	يضايقني أن عملي ثقيل علي من الناحية النفسية					
١٦	أصبحت أكثر كآبة وحزنا منذ تسلمت عملي الحالي					
١٧	أنا متضايق من عملي					
١٨	أرى أنني مخيب لآمال كثير ممن حولي					
١٩	أشعر بالتعب عند قيامي من النوم وشعوري بمواجهة يوم عمل آخر					
٢٠	أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتي على أداء عملي بصورة حسنة					
٢١	أشعر بضيق في يوم العمل الأول من كل أسبوع					
٢٢	أشعر كأنني قد أفنيت كل صحتي في العمل دون فائدة					
٢٣	يجعلني عملي هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة					
٢٤	أقابل كثيرا من مشكلات العمل بالسخرية والتهكم					
٢٥	تؤثر حياتي المهنية تأثيرا سيئا على بقية جوانب حياتي الأخرى					
٢٦	مستوى أدائي في العمل غير مرض بالنسبة لي					
٢٧	أشعر أن عملي ليس له قيمة					
٢٨	أعمل كثيرا لكن ما أنجز قليل					
٢٩	أشعر أن عملي الحالي لا يمنحني ما أطمح إليه					
٣٠	أحدث نفسي كثيرا بترك عملي الحالي					
٣١	أصبحت أكثر توترا بسبب عملي					
٣٢	أشعر بأني أكره عملي					
٣٣	أتعامل بشك وريبة مع الأفراد في عملي					
٣٤	أدخل في صراعات كثيرة في عملي					
٣٥	أعاني أحيانا من كثرة النوم					
٣٦	ضعفت رغبتي في المباشرة الجنسية منذ اشتغلت في عملي هذا					
٣٧	أصبحت أرى أفراد عائلتي وأصدقائي المقربين أقل مما اعتدت عليه					
٣٨	أنا بطئ في انجاز العمل					
٣٩	أشكو كثيرا من عملي الحالي					

مسلسل	العبارة	لاتنطبق ابدا	تنطبق نادرا	تنطبق أحيانا	تنطبق غالبًا	تنطبق دائما
٤٠	أشعر بالتعب بسرعة من العمل					
٤١	يتعبنى التعامل مع الناس					
٤٢	أشعر بأننى فى المؤسسة الخطأ أو الوظيفة الخطأ					
٤٣	أسرتى غير راضية عن عملى الحالى					
٤٤	أعتقد أننى أصبحت أقل مهارة فى عملى					
٤٥	أشعر أننى فقدت ثقتى فى كفاءتى المهنية					
٤٦	يبدو عملى تافهاً					
٤٧	ضعف مستوى أدائى لكثرة ضغوط العمل					
٤٨	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض					
٤٩	أرغب فى تغيير عملى					
٥٠	قلت قدرتى على تحمل النكات التى تقال على					
٥١	أجد نفسى ضائقا بعملى					
٥٢	لا تلوح فى الأفق أى فرصة للترقى فى عملى الحالى					
٥٣	ضغوط إدارة العمل شديدة لكى أنجز العمل بنجاح					
٥٤	بسبب انشغالى فى العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أمورى الخاصة					
٥٥	أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل					
٥٦	فقدت قدرتى على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم					
٥٧	أعتقد أنى سأستمر فى عملى هذا لفترة طويلة					
٥٨	أرى أن زملائى فى العمل لا يقدروننى					
٥٩	أرى أن رؤسائى فى العمل لا يقدروننى					
٦٠	أشعر أننى قد اخترت مهنة غير مناسبة لى					
٦١	تؤثر مشاعرى عن العمل على حياتى الخاصة					
٦٢	كثيراً ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى					




ISBN 977-05-2674-6
9 789770 526743